

## **“INOVASI PELAYANAN PASPOR ONLINE”**

**Dosen Pembimbing Utama: Dr. Willy Tri Hardianto, Sos.,MM.,M.AP**

**Dosen Pembimbing Pendamping: Roro Merry Chornelia W S.Pd.,MAP**

Email: irakustianikustiani@gmail.com

---

### **ABSTRAK**

Permasalahan pelayanan paspor online di tandai dengan adanya penyebab tertahanya paspor tersebut lanjut Shandi di karenakan sistem online sistem informasi manajemen keimigrasian (SIM-KIM) yang baru di terapkan mengalami eror. Penelitian ini merupakan studi inovasi mengenai inovasi pelayanan dengan perspektif kejelasan dan kepastian,efisien, ekonomis (biaya), ketepatan waktu dan pengoperasian teknologi internet Tujuan dari penelitian ini diantaranya mengetahui tentang keberhasilan pelaksanaan pelayanan paspor online, untuk mengetahui aktor-aktor yang terlibat pelayanan paspor online di Kota Malang serta mendiskripsikan kendala dalam pelaksanaan pelayanan paspor online di Kota Malang.Pelayanan Prima sangat perlu untuk dimiliki dan ditampilkan pada saat melakukan suatu pekerjaan dalam posisi *frontliner* atau *customer service* dan dalam pelayanan prima dapat dikatakan baik apabila sudah melayani masyarakat dengan baik, Metode penelitian yang di gunakan adalah penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara mendalam,observasi dan dokumentasi. Sementara analisis data yang di gunakan adalah purposive sampling.

**Kata Kunci:** Paspor,Online, Inovasi Pelayanan

## "ONLINE PASSPORT SERVICE INNOVATION"

**Dosen Pembimbing Utama: Dr. Willy Tri Hardianto, Sos.,MM.,M.AP**

**Dosen Pembimbing Pendamping: Roro Merry Chornelia W S.Pd.,MAP**

Email: irakustianikustiani@gmail.com

---

### ABSTRACT

Problems of online passport service marked by the cause of the restraint of the passport continued Shandi because the online system of immigration management information system ( SIM-KIM) that has just been applied experienced errors. This research is an innovation study on service innovation with a perspective of clarity and certainly, efficient,economical,(cost), punctuality and operation of internet technology. The purpose of this research is to know about the successful implementation of online passport services. To find out the actors involved in online passport services in malang city as well as describe the obstacles in the implementation of online passport services in the city of malang.excellend Service is very necessary to have and displayed at the time of doing a job in a frontliner or customer service position and in excellent service can be said well if it has served the community well, the research with data collection □ techniquis and in-depth interviews, observations, and documentation. While the analysis of the data used is purposive sampling.

**Keywords:** Passport, Online, Service Innovi.